

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah 1 kebutuhan yang besar akan teknologi informasi hari ini ialah kebutuhan sistem informasi. Perkembangan teknologi informasi yang amat pesat saat ini telah memasuki ke hampir semua tanpa terkecuali bisnis. Pelanggan merupakan ujung tombak kesuksesan bisnis, tanpa adanya pelanggan bisnis tersebut tidak akan berjalan. Karena pelanggan sangat penting untuk suatu bisnis maka hubungan perusahaan dan pelanggannya juga harus dijaga, dengan demikian diperlukan suatu sistem yang mempermudah informasi dan mengembangkan tingkat pelayanan untuk memperlancar hubungan tersebut.

CV. Toedjoe Sinar Group merupakan salah satu perusahaan di Samarinda, Kalimantan Timur yang mengambil bisnis dalam perusahaan percetakan, tepatnya di Jalan Wahid Hasyim I, Sempaja Selatan, Kecamatan Samarinda Utara. Perusahaan ini telah berdiri kurang lebih 3 tahun lamanya terhitung tahun 2019. Perusahaan ini mementingkan pelayanan untuk pelanggan. Jadi saat pelanggan mencetak sesuatu, maka cukup menunggu 30 menit dan cetakan bisa dibawa. Namun ketika menjalankan bisnis itu terdapat masalah yang dihadapi seperti proses promosi perusahaan masih menggunakan informasi dari mulut ke mulut karena perusahaan belum memiliki strategi khusus dalam menangani pemasaran produk jasa sehingga peluang untuk mendapatkan pelanggan tidak dipenuhi, penyebaran informasi yang tidak efektif menyebabkan pelanggan tidak mengetahui informasi seputar produk perusahaan terbaru yang menjadikan pelanggan lebih memilih ke perusahaan lainnya dan proses interaksi antara perusahaan dan pelanggan selama ini dilakukan secara offline karena tidak mempunyai website. Dengan menggunakan strategi *Customer Relationship Management* [1] diharapkan informasi juga produk atau jasa yang dibuat bisa sampai ke pelanggan, serta bisa meningkatkan loyalitas pelanggan.

Pada penelitian yang dilakukan di CV. Matahari Digital Printing Semarang [2] Penggunaan strategi *Customer Relationship Management* dan metode pengembangan *Prototyping* dapat diimplementasikan pada perusahaan menghasilkan suatu aplikasi *Customer Relationship Management*.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan di perusahaan CV Toedjoe Sinar Group [3] metode pengembangan *Personal Extreme Programming* (PXP) dapat diimplementasikan yang menghasilkan sistem manajemen transaksi. Penelitian ini menjelaskan metode ini memiliki konsep yang dapat menangani suatu perubahan saat proses pengembangan sistem, dan juga metode ini dapat diterapkan saat pengembang sistem hanya terdiri dari dirinya sendiri. Pada penelitian sebelumnya yang menggunakan metode PXP dan metode prioritas kebutuhan MosCoW [4] dalam pengembangan Developing Library Information System.

Pada penelitian ini peneliti akan membangun sistem dengan menggunakan 2 metode yaitu metode pengembangan perangkat lunak PXP digabungkan dengan metode prioritas *100-dollar test*. Metode prioritas *100-dollar test* [5], [6] ini nantinya digunakan ketika menentukan prioritas kebutuhan sistem yang akan di kerjakan terlebih dahulu.

Metode PXP dipilih karena metode ini adalah salah satu metode *agile* yang dapat menangani perubahan *requirements* secara cepat dan dapat diterapkan saat pengembangan sistem yang hanya seorang diri. Metode *100-dollar test* merupakan teknik penentuan prioritas dimana para *stakeholder* diminta untuk membayangkan memiliki uang \$100 untuk disebarkan kepada kebutuhan yang ada. Kemudian setelah uang telah disebarkan biasanya ada beberapa pilihan kebutuhan yang menonjol sebagai prioritas yang lebih utama.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu adanya suatu sistem informasi yaitu sistem informasi manajemen pelanggan menggunakan strategi *Customer Relationship Management* yang ditujukan untuk dapat menyebarkan promosi dengan cepat dan luas, meningkatkan pelayanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan pada CV. Toedjoe Sinar Group.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tadi lahirlah permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana membangun sistem informasi dengan menerapkan *Customer Relationship Management* pada CV. Toedjoe Sinar Group menggunakan metode pengembangan perangkat lunak PXP ?
2. Bagaimana menentukan prioritas menggunakan metode *100-dollar test* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk membangun sistem informasi manajemen pelanggan pada CV. Toedjoe Sinar Group menggunakan metode PXP dengan prioritas *100-dollar Test*.

1.4 Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya pembahasan, maka dibutuhkan batasan masalah, yaitu:

1. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, *framework Laravel*, dan *database MySQL*.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya bersumber dari CV. Toedjoe Sinar Group.
3. Maksimal iterasi pada pengembangan sistem ini adalah 5 kali.
4. Sistem ini nantinya dapat diakses secara *online*.

